

## INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (PÓLIZAS INDIVIDUALES AMA VIDA EN COASEGURO CON A.M.A MUTUA)

### I. Corresponsables del tratamiento de los datos personales

Los corresponsables del tratamiento de sus datos son:

- A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA.
- AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A.

En adelante, ambas entidades serán denominadas "A.M.A." o "los corresponsables". Las dos compañías corresponsables de los datos forman parte de A.M.A. Grupo. Si tiene alguna consulta relativa a la protección de sus datos puede dirigirse a la Oficina de Protección de Datos de A.M.A. Grupo, situada en Vía de los Poblados, nº 3, Parque Empresarial Crystalia, Edificio 4, 28033 Madrid o mediante envío de correo electrónico a la dirección [protecciondedatos@amaseguros.com](mailto:protecciondedatos@amaseguros.com).

### II. ¿Con qué finalidad y legitimación trata A.M.A. los datos personales relativos a clientes/mutualistas?

En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de los datos de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, A.M.A. informa al cliente, o al representante legal del mismo que pueda facilitarlos durante la relación contractual, que sus datos serán tratados por A.M.A. con las siguientes finalidades:

**1. Contratación de productos de A.M.A. y gestión de la relación contractual.** Con base en la información facilitada por parte del cliente interesado en la fase previa a la aceptación de la póliza, A.M.A. tratará los datos del mismo para finalizar su solicitud de contratación y dar comienzo a la relación contractual entre el cliente y A.M.A. concretamente, dichos datos serán tratados para la emisión, formalización y firma de la correspondiente póliza.

Los datos facilitados por parte del cliente para la adecuada gestión de su póliza serán su nombre, apellidos, DNI, teléfono móvil, correo electrónico, así como aquellos datos necesarios para la adecuada gestión de su póliza. Del mismo modo, A.M.A. tratará aquellos datos que se generen a raíz de la ejecución y el mantenimiento del acuerdo suscrito entre el responsable y el cliente. En particular y para formalizar la póliza de seguro de vida, será indispensable realizar un cuestionario sobre la salud del interesado.

Los datos que el cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual con A.M.A. Este tratamiento incluye la notificación y recepción de pagos de los correspondientes recibos, utilizando para ello los medios de comunicación (físicos o electrónicos), facilitados por parte del cliente (e-mail, dirección postal) y, en su caso, su número de cuenta bancaria si el pago ha sido domiciliado o número de tarjeta bancaria si el pago se hiciera de forma digital.

Este tratamiento también incluye la solicitud de certificados de aseguramiento y cualquier contratación y/o modificación de suplementos en las pólizas que el cliente solicite. Asimismo, A.M.A. notificará a sus clientes la proximidad del vencimiento de la póliza, con el fin de que dicho cliente sea conocedor de la finalización de la relación contractual con A.M.A. y pueda decidir la renovación de su póliza o no.

Por lo anterior, el hecho de que el cliente no facilite sus datos personales supone la imposibilidad de gestionar la relación contractual. El cliente garantiza la veracidad de la información personal comunicada en la solicitud del producto contratado, así como en el periodo que dure la relación entre el cliente y A.M.A. en base al producto por el primero solicitado.

Le informamos que A.M.A. cuenta con proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los clientes de A.M.A. con motivo de la prestación de sus servicios, tales como empresas proveedoras de servicios de asistencia en la gestión de siniestros, realización de cruce contra listas para la prevención de blanqueo de capitales, realización de pruebas médicas y de valoración del estado de salud del cliente y/o asegurado, servicios de prestar por gabinetes periciales y peritos, servicios de investigación de siniestros para la prevención del fraude, servicios jurídicos, servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y mantenimiento informático, servicios administrativos y destrucción de documentación, entre otros.

A.M.A. preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos y tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en lo relativo a la protección de los datos personales responsabilidad de A.M.A.

Este tratamiento resulta necesario para la ejecución del contrato entre A.M.A. y el cliente.

**2. Tratamiento de datos relativos a asegurados y/o beneficiarios de la póliza.** A.M.A. tratará los datos personales necesarios relativos a aquellos asegurados y beneficiarios que el cliente incluya en la póliza de seguro suscrita con A.M.A., con el fin de dar de alta a dichos interesados y satisfacer aquellas prestaciones y coberturas estipuladas en los Condicionados, así como gestionar y tramitar aquellos siniestros que el interesado pudiera sufrir o causar, incluyendo, acorde a lo dispuesto en el apartado 3, el posible tratamiento de datos de salud que pudiera resultar preciso para cumplir con la finalidad contractual.

El cliente garantiza la veracidad de la información personal que comunica del asegurado o beneficiario, garantizando que ha informado debidamente y, en su caso, obtenido el consentimiento del interesado referido.

Este tratamiento resulta necesario tanto para la propia ejecución del contrato, así como para el cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Contrato de Seguro y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras ordena a las entidades aseguradoras, en lo que al tratamiento de datos del beneficiario o asegurado se refiere.

Para la prestación de los servicios de valoración médica, selección, evaluación y tarificación del riesgo, así como para la gestión de los siniestros, A.M.A.

cuenta con proveedores que actúan como encargados del tratamiento de datos, en concreto con SCOR TELEMED, SLU, quienes tendrán acceso a los datos, incluidos datos de salud, para poder prestar los servicios contratados.

**3. Realización de peritaciones, valoraciones y verificaciones necesarias para cuantificar las indemnizaciones y/o la asistencia sanitaria.** A.M.A. tratará los datos personales de los interesados, con base en la ejecución del contrato y para el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la Ley de Contrato de Seguro, para la realización de peritaciones, valoraciones y verificaciones necesarias para cuantificar las indemnizaciones y/o la asistencia sanitaria del asegurado o, en su caso del perjudicado.

A.M.A. podrá tratar los datos de los tomadores, aseguradores, beneficiarios o terceros perjudicados sin necesidad de contar con su consentimiento a los efectos de garantizar el desenvolvimiento del contrato de seguro.

Para el normal desenvolvimiento del contrato de seguro y el cumplimiento de las obligaciones asumidas con sus clientes, con el fin de valorar y cuantificar la indemnización y/o la asistencia sanitaria, A.M.A. recurre a terceros de confianza, como por ejemplo peritos y reparadores, para que estos puedan prestar sus servicios al asegurado o a terceros, asumiendo la condición de encargados del tratamiento. La cesión de estos datos se realiza en el ámbito de un contrato de encargo del tratamiento firmado con cada uno de estos proveedores, cumpliendo así con la normativa de protección de datos vigente.

En virtud de lo establecido en el Art. 99 LOSSEAR, A.M.A. podrá tratar sin consentimiento del interesado los datos relacionados con su salud para la determinación de la asistencia sanitaria así como para el cálculo de la indemnización y para el adecuado abono a los prestadores sanitarios o el reintegro al asegurado o beneficiarios de los gastos de asistencia sanitaria.

**4. Gestión y tramitación de los siniestros que el cliente pueda sufrir o causar.** A.M.A. tratará determinada información del cliente en caso de siniestro con la finalidad de gestionar y tramitar el siniestro sufrido o causado por parte del cliente y realizar aquellas acciones oportunas para la estimación o desestimación de su responsabilidad como entidad aseguradora y, en caso de estimación, proceder a aquellas acciones oportunas a que le obliga el contrato suscrito con el cliente, así como la Ley de Contrato de Seguro y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

En este caso, A.M.A. deberá acceder a datos de salud del interesado o de terceros implicados en el siniestro. El tratamiento de esta categoría especial de datos resulta imprescindible para valorar el daño sufrido y/o pagar la correspondiente indemnización, de tal forma que, sin el tratamiento de los datos referidos, no sería posible la correcta tramitación y liquidación del siniestro sufrido o causado por parte del cliente. El tratamiento de datos de salud únicamente se limitará a la correcta gestión del siniestro, de tal forma que solo el personal médico, protegido y obligado por el secreto profesional, y los tramitadores de A.M.A. encargados de gestionar el siniestro, podrán acceder al mismo, sin que exista ninguna otra finalidad en el tratamiento de los citados datos.

Este tratamiento implicará la cesión de datos personales del interesado a terceras entidades aseguradoras, en el caso en que estas deban realizar, en favor del mutualista, las prestaciones contempladas en la normativa de seguros o desestimar motivadamente su responsabilidad. También, esta cesión de datos a terceras entidades aseguradoras puede ser necesaria para que A.M.A. satisfaga las prestaciones comprometidas en la póliza de seguro en favor de un tercer interesado perjudicado por un siniestro ocasionado por el mutualista.

Este tratamiento resulta necesario tanto para la propia ejecución del contrato, así como para el cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Contrato de Seguro y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras ordena a las entidades aseguradoras, en línea con lo dispuesto en el artículo 9.2 del Reglamento General de Protección de Datos y el artículo 9.2 y la Disposición adicional decimoséptima de la Ley Orgánica 3/2018.

**5. Servicio de atención al cliente.** A.M.A. dispone de un servicio de atención a sus clientes para la resolución de aquellas dudas, quejas, reclamaciones o sugerencias que puedan realizar a través de este medio. Estos datos serán tratados con el fin de atender la petición que el cliente solicite a A.M.A. Este tratamiento resulta necesario para la propia ejecución del contrato entre A.M.A. y el cliente.

**6. Club A.M.A.** Los mutualistas tienen, bajo su consentimiento, posibilidad de acceder a descuentos y promociones especiales y beneficios por su sola condición de mutualistas de A.M.A. En este sentido, A.M.A. únicamente tratará sus datos para notificar al interesado estas posibilidades de descuentos y promociones, así aquellas entidades adheridas al Club, que no recibirán información personal del interesado salvo que el mismo voluntariamente la facilite a dichas entidades. Del mismo modo, A.M.A. emitirá una tarjeta para acreditar la adhesión del interesado al Club.

Para la realización de este tratamiento, A.M.A. precisa la utilización de los siguientes datos relativos al mutualista:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre, apellidos, DNI, correo electrónico, dirección postal, número de teléfono.
- **Datos asociados al alta en el Club:** credenciales de acceso.

Este tratamiento solo será realizado si A.M.A. cuenta con el consentimiento del mutualista. El interesado tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

**7. Comunicación de datos a entidades reaseguradoras y coaseguradoras.** A.M.A. cuenta con diversas entidades colaboradoras que asumen parte del riesgo cubierto por el seguro contratado entre A.M.A. y el mutualista. En virtud del Art. 99 de la LOSSEAR, A.M.A. podrá comunicar a sus entidades reaseguradoras, sin consentimiento del tomador del seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, los datos que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el Art. 77 Ley de Contrato de Seguro o la realización de las operaciones conexas, entendiéndose por tales la realización de estudios estadísticos o actuariales, análisis de riesgos o investigaciones para sus clientes, así como cualquier otra actividad relacionada o derivada de la actividad reaseguradora.

En este sentido, la comunicación de los datos resulta necesaria para cumplir con la relación contractual que A.M.A. y el reasegurador o coasegurador han suscrito. El tratamiento de datos se lleva a cabo en base a la obligación legal antes mencionada.

Únicamente se facilitarán a la entidad reaseguradora o coaseguradora que corresponda los datos personales mínimos para cumplir con esta finalidad, tales como sus datos identificativos o los relativos a la póliza contratada o a la garantía cubierta por el reasegurador/coaseguro, así como los siniestros en los que parte del riesgo sea cubierto por el reaseguro/coaseguro.

**8. Envío de comunicaciones comerciales relativas a productos contratados.** A.M.A. tratará los datos personales facilitados por el mutualista y generados en la relación contractual con el fin de remitir comunicaciones comerciales, tanto por medios ordinarios como electrónicos, de productos propios de A.M.A. y similares o relacionados con los contratados por el cliente, siempre que el mismo no se haya opuesto a dicho tratamiento.

Para la personalización de los productos que le puedan interesar, A.M.A. con base en su interés legítimo, tratará la información obrante en sus fuentes internas con el fin de generar perfiles con base en comportamiento mostrado por el cliente en utilización de los servicios contratados.

En concreto, A.M.A. consultará su relación de productos contratados, actuales e históricos, comportamiento histórico (ej. número de siniestros, sin información sensible), intereses comerciales facilitados por el mutualista en utilización del servicio (p.e.: la aplicación de A.M.A.) o indicados por dicho mutualista a través de encuestas.

Además, bajo el presente tratamiento, los mutualistas podrán recibir información sobre webinars y conferencias que versen sobre materia sanitaria, y trimestralmente podrían recibir la Revista A.M.A. con información relevante sobre la empresa y posibles promociones o descuentos en determinados productos de la entidad. De esta forma, A.M.A. tratará los datos identificativos del mutualista, inclusive su dirección postal, con el fin de poder enviar con la periodicidad mencionada la Revista.

Como conclusión del análisis de prevalencia del interés legítimo del responsable, se indica al mutualista que A.M.A. tiene interés prevalente en realizar este tratamiento para poder mantener la relación con el interesado mediante la contratación de nuevas pólizas de seguro o la modificación de las condiciones de las que tenga ya contratadas. De este modo, el cliente puede obtener información sobre productos que puedan interesarle, y A.M.A. puede continuar y mejorar en su actividad económica y crecer dentro del sector asegurador.

Por lo anterior, A.M.A. entiende que tiene un interés legítimo que no afecta a la privacidad del mutualista, puesto que para este tratamiento solo se utilizarán datos que éste ha facilitado y los que se han generado en la relación contractual. Es preciso tener en cuenta que se trata de una actividad permitida y limitada por la normativa vigente en materia de protección de datos y comunicaciones electrónicas e interpretadas por parte de las autoridades de protección de datos.

En cualquier caso, el mutualista siempre podrá oponerse a la remisión de comunicaciones personalizadas con base en perfil de comportamiento identificado sobre productos similares a los que fueron objeto de contratación, siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

**9. Obtención de información de fuentes externas para completar el perfil del cliente.** A.M.A., en caso de haber obtenido el consentimiento del interesado, podrá completar el perfil del cliente con datos personales que le conciernan y que han sido cedidos por parte de entidades de Geomarketing o de obtención de información de autónomos o profesionales. Dichos datos personal son extraídos de las redes sociales, o fuentes accesibles al público (Registro Mercantil, Catastro...).

Este tratamiento implica la elaboración de un perfil relativo al cliente, mediante la realización de estudios de mercado, estudios estadísticos y de segmentación, que permiten conocer sus intereses comerciales o los siniestros que haya podido sufrir recientemente. Con ello, A.M.A. realizará una estimación de qué productos o servicios de la aseguradora podrían ajustarse a sus necesidades e intereses comerciales, a fin de poder ofrecerlos mediante el envío de comunicaciones comerciales.

En particular, para la realización de este tratamiento, y siempre cuando el mutualista así lo haya autorizado, A.M.A. recibirá y tratará los siguientes datos personales:

- **Datos relativos a intereses comerciales:** preferencias por un sector de productos y servicios concretos.

Este tratamiento solo será realizado si A.M.A. cuenta con el consentimiento del mutualista. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

**10. Realización de encuestas a clientes.** Con el fin de poder verificar la calidad de las comunicaciones, de los procedimientos de A.M.A., del trato recibido, así como de los productos contratados por el cliente, A.M.A. realizará encuestas de satisfacción entre sus clientes a través de medios telefónicos, servicio web, aplicación o correo electrónico. Este tratamiento se basa en el interés legítimo de A.M.A., con el fin de poder mejorar los productos y servicios a ofrecer a los clientes y conocer el nivel de satisfacción con los mismos. El mutualista siempre podrá oponerse a recibir cualquier comunicación por parte de A.M.A. para la finalidad mencionada, tal y como se recoge en el apartado VII.

Como conclusión del análisis de prevalencia del interés legítimo del responsable, se indica al mutualista que A.M.A. tiene interés prevalente en conocer su opinión respecto de sus productos y servicios o la manera de prestarlos, de tal forma que puedan establecerse las correspondientes acciones para adecuarse a las expectativas o sugerencias de los interesados y prestar así un mejor servicio, o mantener aquellas actuaciones que resulten satisfactorias.

A.M.A. entiende que su interés legítimo no afecta a los derechos de los mutualistas, dado que (i) los datos personales facilitados únicamente se tratarán para mejorar sus productos y servicios y la manera de prestarlos y (ii) el mutualista voluntariamente puede decidir si cumplimenta -o no- la encuesta, no derivándose ningún perjuicio contractual en el caso en que no desee rellenarla.

El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

**11. Comunicación mutua de datos en el sector asegurador.** Cuando el caso concreto lo requiera, A.M.A. comunicará o recibirá información sobre liquidación de siniestros, información estadístico actuarial (principalmente, probabilidad de que ciertos riesgos asegurados puedan materializarse), con el fin de permitir la tarificación y selección de riesgos y elaboración de estudios de técnica aseguradora.

Del mismo modo, A.M.A. podrá comunicar o recibir información relativa a posibles actividades fraudulentas del cliente, en el supuesto de haberse dado. Este tratamiento resulta altamente necesario para la protección de los intereses de A.M.A. en la prevención de conductas fraudulentas que puedan perjudicar a su actividad operativa, así como para la protección del sector asegurador ante esta clase de actuaciones contrarias a la normativa vigente ocasionadas por parte del cliente.

A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo, justificado por el Artículo 99.7 LOSSEAR, que permite a las entidades del sector asegurador crear ficheros comunes que contengan datos de carácter personal para las finalidades arriba indicadas.

En particular, como conclusión del análisis de prevalencia del interés legítimo del responsable, se indica al cliente que A.M.A. tiene interés prevalente para realizar este tratamiento a fin de proteger la integridad y estabilidad del sistema asegurador, compartiendo aquellos datos personales relativos a interesados que han intentado realizar una actuación fraudulenta en perjuicio de los intereses de la aseguradora. Por ello, esta comunicación de los datos del mutualista tiene como objetivo evitar que las entidades aseguradoras formalicen contrataciones con aquellos interesados que puedan promover o realizar actuaciones fraudulentas.

**12. Prevención del fraude.** A.M.A., en base a su interés legítimo, podrá comunicar datos personales a las Autoridades, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, así como a los Tribunales y Juzgados cuando considere que se han cometido actividades fraudulentas o delictivas, o cuando éstas entidades así lo soliciten en base a una investigación. A.M.A. entiende que este interés legítimo queda amparado en virtud del Considerando 47 del Reglamento General de Protección de Datos, debiendo cumplir con sus obligaciones para prevenir la comisión de delitos y evitar que sus seguros sean utilizados para la comisión de los mismos.

A.M.A. entiende que este interés legítimo no afecta a la privacidad del interesado, basándose en los siguientes aspectos: (i) la protección del sistema aseguradora frente al fraude es una actividad legítima reconocida en el mercado, (ii) los datos personales intercambiados serán los estrictamente necesarios en relación con la actuación (o intento de actuación) fraudulenta, (iii) que tanto la normativa relativa al sector asegurador, como la propia normativa de protección de datos establece la prevención del fraude como un supuesto de interés legítimo, al amparo del citado Artículo 99.7 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y del Considerando 47 del Reglamento General de Protección de Datos.

A.M.A. puede contratar a terceros proveedores con el fin de detectar y prevenir el fraude, quienes actuarán en calidad de encargados del tratamiento, debiéndose firmar con ellos el correspondiente acuerdo de protección de datos.

**13. Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.** A.M.A. tratará los datos de sus clientes para dichas finalidades. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato entre A.M.A. y el cliente.

La información de los clientes puede ser tratada de forma directa o indirecta en la realización de auditorías internas que resultan necesarias para que AMA VIDA pueda valorar el grado de cumplimiento normativo en la entidad, así como detectar y prevenir infracciones e incumplimientos.

**14. Cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.** A.M.A. debe cumplir determinadas obligaciones legales de control y supervisión en materia de prevención de blanqueo de capitales, dado que las obligaciones impuestas por la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales resultan de aplicación a aquellas entidades aseguradoras que operen en el ramo de vida. En este sentido, A.M.A. está obligada a la realización de labores de identificación formal y real de aquellos clientes solicitantes de un seguro de vida, así como realización labores de identificación de la actividad profesional o empresarial. En cumplimiento de la citada normativa, A.M.A. debe requerir de sus clientes aquellos documentos que estime necesarios para la acreditación de la actividad declarada o bien obtener información sobre ella de fuentes ajenas al propio cliente, reservándose el derecho de impedir cualquier operación hasta su entrega y conformidad.

En caso de que el cliente sea una persona de responsabilidad pública, A.M.A. realizará aquellos tratamientos necesarios para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales.

**15. Grabación de llamadas.** A.M.A., en base a su interés legítimo, procederá a la grabación de las llamadas con sus clientes para poder acreditar el contenido de distintas gestiones o peticiones remitidas de acuerdo con el contrato suscrito o de las comunicaciones realizadas por A.M.A. para la propia gestión del siniestro o para acreditar los hechos informados por el interesado (inclusive a efectos de detectar o prevenir situaciones fraudulentas). En ocasiones, esta grabación de las llamadas se realizará para poder valorar o controlar la calidad de los servicios prestados. No todas las llamadas entrantes/salientes de A.M.A. se graban.

A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo, cuyo objetivo es mantener la indemnidad de la aseguradora, contando con evidencia que permitan demostrar la solicitud realizada por el cliente y la debida atención prestada por A.M.A., así como para el caso en que la llamada sea realizada por A.M.A. para consultar, confirmar o acreditar determinados hechos (p.e.: ocurridos en un siniestro). También, A.M.A. tiene como objetivo conocer cómo se ha atendido la petición o reclamación del cliente y cómo mejorar la calidad de estos servicios, teniendo en cuenta el grado de satisfacción del interesado con la atención recibida.

En particular, como conclusión del análisis de prevalencia del interés legítimo del responsable, se indica al mutualista que A.M.A. tiene interés prevalente para realizar este tratamiento a fin de poder contar con evidencias de las conversaciones mantenidas, sobre todo en los casos en que pueda derivarse alguna actuación fraudulenta por parte del cliente o un tercero. También, A.M.A. entiende que ostenta este interés legítimo para valorar cómo atiende a través de medios telefónicos las consultas o reclamaciones de los clientes y adoptar decisiones de mejora de este servicio.

A.M.A. entiende que este interés legítimo no afecta a la privacidad del mutualista, teniendo en cuenta que (i) el interesado será informado de manera previa a la grabación de las llamadas, de tal forma que puede concluir dicha llamada y plantear tu consulta a través de otros medios (por ejemplo, correo electrónico), (ii) el fin perseguido es poder contar con evidencias de la conversación mantenida y valorar la atención que A.M.A. ha prestado al interesado y si está satisfecho con ella, así como para adoptar decisiones para mejorar esta atención telefónica.

El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

**16. Tratamiento de datos biométricos.** A.M.A. habilita dispositivos o tabletas de digitalización de escritura y firma disponibles a través de sus oficinas o agentes para el firmado de determinados documentos por parte del mutualista (Condiciones Particulares, Información sobre Protección de Datos), cuya suscripción mediante tales dispositivos requiera el tratamiento y conservación de los datos biométricos del mutualista obtenidos mediante la digitalización de su firma y registro de dichos datos con el fin de poder acreditar la identidad del firmante y la autenticidad de la documentación u operación suscrita.

A.M.A. garantiza a sus mutualistas que únicamente tratará esta información personal en el supuesto de ejercicio o defensa de reclamaciones de carácter judicial, extrajudicial o ante los correspondientes servicios de reclamaciones, en las cuales se precise la verificación de la contratación del mutualista como prueba o, del mismo modo, para cumplir con posibles requerimientos de autoridades públicas (tales como la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o Autoridades Judiciales). Esta información no será almacenada, sino que únicamente se solicitará acceso a los datos al proveedor contratado en caso de que la utilización de la información biométrica sea necesaria para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función judicial, acorde a lo establecido en el Artículo 9.2.f) del Reglamento General de Protección de Datos.

**17. Comunicación de datos a autoridades públicas:** A.M.A. comunicará los datos del mutualista a las siguientes autoridades:

- Juzgados y Tribunales. Cuando A.M.A. sea requerida oficialmente o cuando sea parte demandante o denunciante por un posible incumplimiento contractual o un posible ilícito cometido por parte del mutualista o dicha entidad sea demandada o denunciada por parte del interesado referido, resulta precisa la comunicación de los datos al órgano de la Administración de Justicia competente. A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo para la comunicación de estos datos, dado que son necesarios para poder ejercer correctamente el derecho a la tutela judicial efectiva, así como el derecho de defensa y prueba que la Constitución reconoce a los titulares de derechos fundamentales. En los casos en que una autoridad judicial requiere a A.M.A. para facilitar los datos personales de un mutualista, la base legal para la cesión de los datos será el cumplimiento de obligaciones legales.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Consorcio General de Seguros Comunidades Autónomas, Ayuntamientos o Asociaciones de Consumo. Estos organismos, en especial la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, exigen determinados reportes de información de los clientes a las entidades aseguradoras con el fin de valorar el cumplimiento de sus obligaciones, así como elaborar información estadística del sector asegurador. Este tratamiento resulta necesario para cumplir con las obligaciones legales impuestas a A.M.A.
- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y demás organismos públicos que velen por el interés público, como la Policía o Guardia Civil, para evacuar requerimientos que se efectúen relacionados con el mutualista o asegurado concreto, o por hechos derivados de algún siniestro, con el fin de ayudar y favorecer las investigaciones. Este tratamiento resulta necesario para cumplir con las obligaciones legales impuestas a A.M.A.

### III. ¿A quiénes se comunicarán los datos relativos a mutualistas?

A.M.A. sólo comunicará los datos de mutualistas a:

- Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las Administraciones Autonómicas y Locales, incluidos los Órganos Jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otros Organismos y Asociaciones que velen por el interés público o que estén relacionadas con el Sector, conforme a lo establecido en el apartado anterior.
  - Autoridades Tributarias.
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Con el fin de facilitar la tarificación de riesgos, la elaboración de información técnico actuarial, así como para evitar conductas fraudulentas, se podrán remitir datos de clientes a las distintas empresas de A.M.A. Grupo, así como a terceras compañías o sistemas de información centralizados (ficheros comunes).
  - Entidades reaseguradoras y coaseguradoras.
  - A.M.A. cuenta con proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los clientes de A.M.A. con motivo de la prestación de sus servicios, tales como empresas proveedoras de servicios de asistencia en la gestión de siniestros, realización de cruce contra listas para la prevención de blanqueo de capitales, realización de pruebas médicas y de valoración del estado de salud del cliente y/o asegurado, servicios a prestar por gabinetes periciales y peritos, servicios de investigación de siniestros para la prevención del fraude, servicios jurídicos, servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y mantenimiento informático, servicios administrativos y destrucción de documentación, entre otros.
- A.M.A. preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos y tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en lo relativo a la protección de los datos personales responsabilidad de A.M.A.



#### IV. ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Los datos personales que A.M.A. trata del cliente son aquellos facilitados en el proceso de contratación, así como los que pueda facilitar o generarse durante la relación contractual, mientras sus productos se hallen en vigor. En este sentido, el cliente garantiza que todos los documentos que facilita a A.M.A. son de su titularidad o bien está autorizado para su cesión.

En su caso, los datos del mutualista podrían haber sido recibidos por parte de una correduría de seguros, mediador, agente de seguros u otro tipo de distribuidor de seguros con el que el interesado haya contratado o contactado previamente, entre otras: CBNK Mediación de Seguros, S.A.; WILLIS IBERIA, Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.; MARSH S.A. Mediadores de Seguros; o Deasterra Partners SLU. En este caso, A.M.A. recibirá los siguientes datos personales del mutualista: nombre, apellidos, edad, dirección, sexo, producto a contratar, capital asegurado, datos bancarios, datos personales de terceros asegurados o beneficiarios del seguro, y cualquier otro dato sobre el objeto del seguro y tomador que facilite el corredor de seguros con la autorización o consentimiento del interesado

Para la correcta gestión de siniestros causados o sufridos por el cliente, A.M.A. podría recibir información de profesionales sanitarios, centros médicos (tales como hospitales), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Comunidades Autónomas o Locales. En tal caso, únicamente se obtendrán datos personales relativos al siniestro sufrido u ocasionado (hechos acontecidos, cuantificación de los daños, valoraciones médicas o periciales, etc.).

Para la realización del tratamiento consistente en la elaboración de un perfil con fuentes de terceras entidades (ajenas a A.M.A.), se obtendrán datos personales del mutualistas de las siguientes: entidades de Geomarketing o dedicadas a la obtención de información de autónomos o profesionales. Estos datos personales son extraídos de redes sociales o fuentes accesibles al público (Registro Mercantil, Catastro...). En tales casos, los datos que A.M.A. recibirá serán los indicados en la finalidad 8.

#### V. ¿Por cuánto tiempo conservaremos los datos relativos a clientes?

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. En este sentido, A.M.A. conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual y finalizada la vigencia de las pólizas contratadas, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el interesado. Del mismo modo, AMA VIDA conservará la información del cliente durante el periodo en que pudiera estar obligado a atender requerimientos de autoridades públicas (Juzgados y Tribunales, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Agencia Española de Protección de Datos...). Adicionalmente y dado que A.M.A. es sujeto obligado conforme la legislación sobre prevención de blanqueo de capitales, la documentación que A.M.A. obtenga para cumplir con dicha normativa será conservada durante 10 años.

Por último, en el caso que el mutualista haya prestado su consentimiento, A.M.A. tratará sus datos personales una vez terminada la relación contractual con el fin de mantener al mutualista al día de los productos de A.M.A. Grupo.

#### VI. ¿Cuáles son los derechos de los clientes en protección de datos?

El mutualista puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de los siguientes medios:

Mediante escrito dirigido a nuestra Oficina de Protección de Datos o mediante correo electrónico enviado a la dirección [protecciondedatos@amaseguros.com](mailto:protecciondedatos@amaseguros.com).

El interesado puede desde este momento y en cualquier otro posterior retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento mediante comunicación dirigida a nuestra Oficina de Protección de Datos.

En el caso de que el mutualista se quiera oponer al tratamiento de sus datos en relación a la realización de encuestas y remisión de ofertas de carácter comercial, podrá oponerse a través de los medios arriba indicados o, en su caso, a través del enlace que será habilitado en las comunicaciones de carácter comercial dirigidas por A.M.A. a través de medios electrónicos y que provocará que el mutualista sea automáticamente dado de baja de ulteriores envíos de publicidad por dichos medios.

#### VII. ¿Ante quién puede ejercitar sus reclamaciones el cliente?

El mutualista que entienda que se han visto vulnerados sus derechos en materia de protección de datos o tenga cualquier reclamación relativa a su información personal podrá dirigirse ante la Oficina de Protección de Datos de A.M.A. con el fin de que ésta pueda solventar su reclamación en la dirección Vía de los Poblados, nº 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4, 28033 Madrid o mediante envío de correo electrónico a la dirección [protecciondedatos@amaseguros.com](mailto:protecciondedatos@amaseguros.com).

En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.aepd.es>.